

# Lugares de trabajo seguros y respetuosos: **La prevención del acoso sexual y la conducta abusiva en la industria de limpieza**

**GUÍA PARA LA CAPACITACIÓN  
DE SUPERVISORES**



Esta capacitación fue desarrollada por el Programa de Salud Laboral de UC Berkeley para el Departamento de Relaciones Industriales de California y la Comisión de Salud y Seguridad y Compensación para Trabajadores.

© 2019

## SOBRE ESTA GUÍA

### Palabras preliminares

Esta capacitación sobre el acoso sexual y la conducta abusiva es para los supervisores en la industria de la limpieza en California y cumple con los requisitos de la Ley de Protección de los Trabajadores de Servicios de Propiedad (AB 1978) y el Acto de Igualdad en el Empleo y la Vivienda. Esta capacitación debe ser presentada interactivamente por un capacitador calificado. (Para una lista de las calificaciones, consulte 2 CCR § 11024).

Esta capacitación dura dos horas e incluye los siguientes temas:

- (1) Introducción (5 minutos)**
- (2) Comprensión del acoso sexual y la conducta abusiva (40 minutos)**
- (3) Prevención del acoso sexual y la conducta abusiva (20 minutos)**
- (4) Respuesta ante los reclamos de acoso sexual (40 minutos)**
- (5) Represalias (10 minutos)**
- (6) Conclusión (5 minutos)**

Los materiales de capacitación incluyen esta guía de capacitación y un video, ambos disponibles para descargar en [www.dir.ca.gov/dlse/Janitorial-Training.html](http://www.dir.ca.gov/dlse/Janitorial-Training.html)

### Cómo está organizada esta guía

#### Vista general del tema

Estas páginas introductorias describen cada tema, especifican la cantidad de tiempo para cumplir con cada tema y enumeran los materiales requeridos.

#### Guion

Después de la vista general se encuentra un guion que usted puede seguir durante la capacitación. Incluye frases para explicar conceptos, instrucciones para guiar actividades y preguntas y respuestas para dirigir la plática.

#### Materiales suplementarios

Esta parte incluye un suplemento legal, hojas para distribuir antes o durante la capacitación, apoyos visuales, y un formulario de evaluación.

## SOBRE ESTA GUÍA

### Comprender el guion

El guion le guía paso a paso por la capacitación. También incluye recuadros, o columnas al lado, que destacan ideas para actividades opcionales.

Estos símbolos indican cuándo debe tomar acción:



**Muestre un video.**



**Refiera a los participantes a una hoja informativa.**



**Forme grupos pequeños.**



**Dé a los grupos unos minutos para discutir.**



**Dirija una plática.**

## SOBRE ESTA GUÍA

### El uso de los materiales suplementarios

#### Materiales legales suplementarios

Esta parte contiene información para referirse si tiene preguntas sobre la ley. Es sólo para referencia.

#### Hojas para distribuir

Tres hojas para distribuir están incluidas en esta guía. Cada vista general identifica las hojas requeridas para enseñar el tema. En preparación para una capacitación, debe tener suficientes copias de las hojas para distribuir una a cada participante. Puede distribuir todas las hojas juntas al principio de la capacitación o individualmente cuando sea necesario referirse a una de ellas.

#### Apoyos visuales

También incluidos están cuatro dibujos grandes de la hoja “¿Qué es el acoso sexual?” Usted puede imprimir copias de estos dibujos y montarlas en la pared para referirse mientras enseña el tema del acoso sexual.

#### Formulario de evaluación

El formulario de evaluación ofrece la oportunidad para aprender cómo los participantes respondieron a la capacitación. Si usted lo desea, distribuya copias del formulario y pida a los participantes que lo llenen al final de la capacitación. Asegúrese de que los participantes sepan que la evaluación y sus respuestas permanecerán anónimas.

### El uso del video

Usted necesita una computadora portátil (laptop) o tableta y un proyector para mostrar los videos referidos en el guion. Debe descargar los videos antes de la capacitación. Puede mostrar el video directamente del sitio web, pero es más seguro no depender de la conexión del internet.

## VISTA GENERAL

### TEMA 1

---

# Introducción

## Descripción

- Dé la bienvenida a los participantes.
- Describa el programa y los objetivos educativos.
- Advierta a los participantes sobre temas que pueden ser difíciles.
- Opcional: Explique los acuerdos comunes para el taller.

---

**Duración: 5 min.**

---

## Materiales

- Hoja de registro
- Plumas
- Opcional
  - Papelógrafo o pizarrón
  - Plumones

## VISTA GENERAL

### TEMA 2

---

# Comprensión del acoso sexual y la conducta abusiva

## Descripción

- Muestre “Cómo afecta el acoso sexual a los trabajadores: historias reales de janitors” y pregunte a los participantes sobre su reacción.
- Explique la hoja informativa “¿Qué es el acoso sexual?”.
- Muestre los tres videos con ejemplos de acoso sexual.
- En grupos pequeños, pida que usen la definición para explicar por qué los tres ejemplos se consideran acoso sexual.
- Explique la responsabilidad legal de los empleadores, gerentes, supervisores y acosadores.
- Dé la definición de conducta abusiva.

---

**Duración: 40 min.**

## Materiales

- Videos
  - “Cómo afecta el acoso sexual a los trabajadores: historias reales de janitors” (00:50-3:00)
  - “La historia de Carmen” (3:12-4:11)
  - “La historia de Carlos” (4:13-5:20)
  - “La historia de María” (5:22-5:58)
- Hoja informativa
  - “¿Qué es el acoso sexual?”
- Opcional
  - Copias grandes de las imágenes en la hoja informativa “¿Qué es el acoso sexual?”
  - Cinta para montar las imágenes en la pared

---

Vista general

VISTA GENERAL

**TEMA 3**

---

# Prevención del acoso sexual y la conducta abusiva

## Descripción

- Pida que los participantes den ideas sobre cómo los empleadores, gerentes y supervisores pueden prevenir las conductas inapropiadas y el acoso.

---

**Duración: 20 mln.**

---

## Materiales

- Ninguno

## VISTA GENERAL

### TEMA 4

---

# Respuesta ante los reclamos de acoso sexual

## Descripción

- Muestre una escena que demuestra cómo un supervisor puede responder ante un reclamo.
- Resalte las secciones clave de la política del empleador sobre el acoso sexual.
- Presente y analice una serie de escenarios breves.

---

**Duración: 40 mln.**

---

## Materiales

- Videos
  - “Estrategias para la historia de Carmen” (6:16-9:04)
- Hoja informativa
  - “El acoso sexual en el trabajo es ilegal”
- Otro
  - La política del empleador sobre el acoso sexual

## VISTA GENERAL

### TEMA 5

---

# Represalias

## Descripción

- Ofrezca una visión general de las represalias ilegales.
- Presente y analice una serie de escenarios breves.
- Aliente a los participantes para que conserven los folletos como referencia.

---

**Duración: 10 min.**

---

## Materiales

- Hoja informativa
  - “El acoso sexual en el trabajo es ilegal”
- Otro
  - La política del empleador sobre el acoso sexual

## VISTA GENERAL

### TEMA 6

# Conclusión

## Descripción

- Refiérase a “Recursos para lidiar con el acoso y violencia sexual” y discuta los recursos disponibles.
- Muestre “Mensajes de sobrevivientes”.
- Opcional: Pida a los participantes que respondan a un cuestionario para evaluar el taller.

**Duración: 5 min.**

## Materiales

- Video
  - “Mensajes de sobrevivientes” (13:54- 14:51)
- Hoja informativa
  - “Recursos para lidiar con el acoso y violencia sexual”
- Opcional
  - Hoja informativa con recursos locales
  - Hoja de evaluación

## GUIÓN

### ACTIVIDAD OPCIONAL

Explique acuerdos comunes:

Por favor tomen turnos para hablar y escuchen respetuosamente a los demás.

Por favor pongan su teléfono en silencio y salgan del cuarto si tienen que hablar por teléfono.

Está bien decir que no está de acuerdo.

Por favor sea respetuoso con los demás, aún cuando no está de acuerdo con ellos.

## TEMA 1

# Introducción

(5 min.)

Bienvenidos. Mi nombre es \_\_\_\_\_. Hoy seré su capacitador para este taller sobre acoso sexual en el trabajo. Esta capacitación fue diseñada para los gerentes y supervisores de la industria de la limpieza. La Ley de Protección de los Trabajadores de Servicios de Propiedad (AB 1978) requiere que todos los empleadores en la industria de limpieza den capacitación sobre acoso sexual a todos los janitors y supervisores.

La capacitación de hoy durará dos horas. Después de asistir a esta capacitación, ustedes podrán:

- definir acoso sexual por sus elementos legales;
- reconocer ejemplos comunes de acoso y la conducta abusiva en el lugar de trabajo;
- describir cómo afecta el acoso y la conducta abusiva a los trabajadores, supervisores, gerentes y empleadores;
- describir cómo los empleadores y supervisores pueden prevenir el acoso y la conducta abusiva;
- responder a los reclamos de conductas ilegales;
- entender la responsabilidad del empleador y el acosador conforme a la ley estatal y federal.

## GUION

El acoso y la conducta abusiva pueden ser temas difíciles de afrontar. Es posible que algunos de ustedes puedan haber sufrido acoso o violencia en el trabajo.

**Si cualquier tema discutido hoy le hace sentir incómodo**, siéntase libre de salir a tomar un descanso durante el taller cuando lo necesite.

No hablaremos en grupo sobre nuestras experiencias personales, pero les daré información sobre opciones que pueden ayudarles con situaciones particulares.

## GUIÓN

### OPCIONAL

En cualquier momento del taller, escriba palabras o conceptos importantes en una hoja de papelógrafo o en un pizarrón.

## TEMA 2

# Comprensión del acoso sexual y la conducta abusiva

## A. Video sobre el impacto del acoso y la violencia sexual (10 min.)

Escucharemos las historias de algunas janitors que sufrieron acoso o violencia sexual en el trabajo. Ellas describen cómo afectó sus vidas.



**Muestre el video “Cómo afecta el acoso sexual a los trabajadores: historias de janitors” (00:50-3:00).**

¿Qué piensan al ver el video? ¿Cuáles palabras describen su reacción?



**Dirija una plática durante 1 o 2 minutos.**

### Algunas respuestas podrían ser:

- sentimientos de tristeza, enojo, falta de poder o ansiedad
- lugares de trabajo injustos, desiguales o discriminadores
- empatía o solidaridad

## GUION

¿Qué escucharon acerca del impacto del acoso y violencia sexual en el trabajo?



Dirija una plática durante 1 o 2 minutos.

### Algunas respuestas podrían ser:

#### Impacto emocional

- ansiedad, estrés o miedo
- vergüenza o una pérdida de autoestima
- sentimiento de falta de poder
- sentirse aislada o con deseo de estar sola

#### Impacto físico

- dificultad para dormir
- problemas digestivos

#### Impacto económico

- perder su trabajo
- perder su vivienda

Pueden ver cómo el acoso y violencia sexual pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y de sus familias. Los posibles costos para los empleadores también son altos. Incluyen la pérdida de productividad, una alta rotación de empleados, la sanción o despido del acosador y los gastos legales.

## GUIÓN

### OPCIONAL

Puede colocar en la pared una copia grande de las imágenes en la hoja informativa que representan las partes de la definición del acoso. Puede referirse a estas imágenes cuando explica la definición y analiza los videos.

Es difícil saber cuántas personas sufren de acoso sexual en el trabajo porque la mayoría no saben exactamente qué es o no lo reportan. Sin embargo, según encuestas y estudios, podemos estimar que una de cada tres mujeres ha sufrido acoso sexual en el trabajo.

### B. Definir el acoso sexual (10 min.)

El acoso sexual es ilegal, sin importar si la víctima es un empleado, solicitante de trabajo, contratista, voluntario o becario no remunerado. Pero a menudo los gerentes y supervisores que reciben reclamos de acoso o conducta abusiva no saben que es ilegal.

Un supervisor es alguien con la discreción y autoridad de:

- contratar, transferir, promover, asignar, recompensar, disciplinar o despedir a otros empleados, o recomendar de manera efectiva cualquiera de estas acciones;
- tomar acciones relacionadas con los reclamos de otros empleados o para recomendar de manera efectiva acciones relacionadas con los reclamos;
- dirigir las actividades laborales diarias de la víctima.

Ser un supervisor significa que tiene responsabilidades especiales conforme a la ley. Debe prevenir y combatir el acoso y la conducta abusiva. También debe denunciar la discriminación, el acoso y las represalias a la persona establecida en la política de su empleador sobre el acoso.

Es importante que los supervisores y los gerentes comprendan la definición legal del acoso sexual, para que puedan prevenir el acoso o reconocer y responder como lo exige la ley.

## GUION



Refiérase a la hoja informativa  
“¿Qué es el acoso sexual?”.

El acoso sexual incluye una amplia variedad de conductas. La definición legal tiene tres partes.

La primera parte de la definición es que el comportamiento (comentarios o acciones) es **sexual o se relaciona con el sexo**. Comentarios sexuales pueden ser acoso. Comentarios no sexuales pero relacionados al sexo, como comentarios degradantes hacia las mujeres en general – también pueden ser acoso.

No es necesario que el comportamiento esté motivado por un deseo sexual. Con frecuencia, el acoso sexual se trata más de ejercer poder sobre una persona que seguir un deseo sexual.

El acoso basado en la orientación sexual, identidad de género o expresión de género también es ilegal.

La segunda parte de la definición es que el comportamiento **no es bienvenido** o deseado por la víctima. La víctima no tiene que resistir al acosador o quejarse con el empleador. Por temor de decir algo, puede ser que la víctima tolere el acoso o incluso ceda a una demanda de sexo. Pero si la conducta no es deseada cuando ocurre, todavía puede ser acoso.

## GUION

La tercera parte de la definición es que la conducta pertenece a UNA de estas categorías: intentar usar una **recompensa o castigo** para obtener un favor sexual O crear un **ambiente laboral hostil**.

Veamos cada una por separado. El otro lado de su hoja informativa (la segunda página) tiene ejemplos de estos dos tipos de acoso.

- Tipo 1: Tratar de usar una recompensa o un castigo para obtener un favor sexual (acoso “quid pro quo”).

“Quid pro quo” significa “esto a cambio de eso”. Alguien que promete un beneficio de trabajo (como un horario o puesto mejor) a cambio de un favor sexual (como salir juntos o tener relaciones sexuales) está violando la ley. También es contra la ley amenazar a un trabajador para conseguir un favor sexual o castigarlo si no lo hace. La promesa o amenaza no tiene que ser explícita para ser acoso.

En este tipo de acoso, el acosador comúnmente es un supervisor – alguien que tiene autoridad para contratar, transferir, promover, asignar, recompensar, disciplinar o despedir a un empleado; para responder a las quejas; o para dirigir el trabajo de la víctima – o alguien que tiene poder sobre la víctima.

## GUION

- Tipo 2: Crear un ambiente de trabajo hostil basado en sexo u otra característica protegida también puede ser acoso.

Las características protegidas contra el acoso bajo la ley de California incluyen no sólo sexo, orientación sexual, género, identidad de género y expresión de género, sino también raza, color, origen nacional, credo religioso, discapacidad mental o física, condición médica, estado militar o de veterano, y estado civil, edad, características genéticas y ascendencia. Es ilegal acosar a un empleado por cualquiera de estas características.

- La conducta de este tipo puede ser física, verbal o visual. La hoja informativa incluye varios ejemplos.
- La conducta puede ser dirigida a o observada por la persona que la denuncia.
- La conducta tiene que:
  - ser severa (por ejemplo, físicamente amenazante o humillante) O generalizada (frecuente)  
Y
  - cambiar las condiciones de empleo (por ejemplo, interferir con el desempeño laboral de un empleado).
- El favoritismo sexual generalizado, que involucra el trato preferencial basado en una relación sexual, puede crear un ambiente de trabajo hostil.

## GUION

En resumen, la definición legal de acoso sexual incluye tres partes:

- Primero, el comportamiento es sexual o relacionado al sexo o a otra característica protegida.
- Segundo, el comportamiento no es bienvenido.
- Tercero, el acosador trata de usar una recompensa o castigo para obtener un favor sexual o el comportamiento crea un ambiente laboral hostil.

Tenga en cuenta que una acción de empleo adversa, como la degradación o el despido, no forma parte de esta definición, es decir, no se requiere una pérdida económica para que la conducta de acoso sea ilegal.

¿Tienen alguna pregunta?

### C. Actividad: Análisis de escenas (20 min.)

Ahora que sabemos cómo se define el acoso sexual, vamos a aplicar esta definición a algunos ejemplos. Vamos a ver tres escenas basadas en las experiencias de janitors. La mayoría de los actores son janitors. Después de cada escena, usaremos la definición que acabamos de aprender para analizar la conducta de los personajes.

Primero, voy a dividirlos en grupos pequeños.



**Forme grupos de 4 o 5 personas.**

## GUION

Mientras ven cada escena, piensen en las partes de la definición de acoso sexual. Vamos a empezar con “La historia de Carmen”.



**Muestre el video “La historia de Carmen” (3:12-4:11).**

En sus grupos, tomen algunos minutos para discutir esta escena y refiéranse a la hoja informativa. ¿Es acoso sexual? Consideren cada parte de la definición.



**Dé a los grupos 3-5 minutos para discutir.**



**Dirija una plática sobre “La historia de Carmen” por 5 minutos.**

Tomemos un momento para compartir. ¿“La historia de Carmen” es un ejemplo de acoso sexual?... ¿Quién puede explicar por qué?

## GUION

### *Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos durante la plática:*

- La conducta de Roberto es sexual: le dice a Carmen que es preciosa y la invita a salir a una cita romántica, no a una reunión de negocios.
- La conducta de Roberto no es bienvenida: sabemos que no le gusta a Carmen porque se ve muy incómoda, hace excusas y trata de irse.
- Roberto trata de obtener un favor sexual (una cita) ofreciendo un beneficio de trabajo (más horas) y amenazando con un castigo (despedir a Carmen y a su hermano.) Este es un ejemplo clásico de un supervisor que exige un favor sexual.

Ahora veremos “La historia de Carlos”.



**Muestre el video “La historia de Carlos” (4:13-5:20).**

En sus grupos, decidan si esto es acoso sexual considerando las partes de la definición, paso por paso.



**Dé a los grupos 2-3 minutos para discutir.**

## GUION



Dirija una plática sobre “La historia de Carlos” por 5 minutos.

Vamos a hablar juntos sobre “La historia de Carlos”. ¿Es un ejemplo de acoso sexual? ... ¿Quién puede explicar por qué? ... ¿Alguien no está de acuerdo? ... ¿Por qué?

### ***Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos durante la plática:***

- La conducta de Pedro es sexual: sus comentarios son sobre la orientación sexual de Carlos.
- La conducta de Pedro es indeseada: Carlos le dice a Ana que los comentarios le molestan y se muestra incómodo cuando llega Pedro.
- Carlos no le dice a Pedro que pare, pero no lo tiene que hacer.
- Los comentarios y bromas de Pedro (su conducta verbal) crean un ambiente laboral hostil porque son frecuentes: Carlos dice que Pedro hace comentarios todos los días y Ana dice que Pedro ha estado molestando a Carlos desde que lo contrataron.

Ahora veremos “La historia de María”.



Muestre el video “La historia de María” (5:22-5:58).

En sus grupos, discutan si es acoso sexual. Prepárense para explicar por qué llegaron a su conclusión.

## GUIÓN



Dé a los grupos 2-3 minutos para discutir.



Dirija una plática sobre “La historia de María” por 5 minutos.

¿Cuál grupo quiere explicar las conclusiones de su grupo?...

¿Los demás grupos están de acuerdo o no?... ¿Por qué?

***Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos durante la plática:***

- La conducta de Bruno es sexual: agarra a María y se implica que la ataca sexualmente.
- La conducta de Bruno no es bienvenida: María le dice dos veces que la suelte y trata de escaparse cuando la agarra.
- La agresión sexual de Bruno (conducta física) crea un ambiente laboral hostil porque es muy seria. Un crimen sexual casi siempre crea un ambiente laboral hostil debido a su gravedad.
- No sabemos si Bruno es un compañero de trabajo, un supervisor o un empleado en el edificio que María limpia. Se considera acoso sexual sin importar quién lleva a cabo el acoso.

Han visto tres ejemplos de acoso sexual. Hay muchos más ejemplos de acoso sexual y no tenemos tiempo para hablar de todos ellos. Cuando se vayan, por favor tomen unos momentos para leer sus hojas informativas.

## GUION

La conducta abusiva también es ilegal si está motivada por una característica protegida. La conducta es abusiva si:

- es maliciosa;
- es hostil u ofensiva a una persona razonable;
- no se relaciona con los intereses legítimos comerciales de un empleador, como conservar normas de desempeño.

Ejemplos de conducta abusiva:

- abuso verbal repetido, como comentarios despectivos, insultos o epítetos;
- conducta verbal o física que una persona razonable encontraría amenazante, intimidante o humillante;
- sabotear o socavar el desempeño laboral de una persona.

Un solo acto no es una conducta abusiva a menos que sea severa o grave. Si la conducta abusiva no está relacionada con una característica protegida pero viola la política del empleador, podría ser motivo de disciplina.

## GUION

Para cerrar esta sección, quiero subrayar algunos puntos:

- El acosador y la víctima pueden pertenecer a cualquier género. La persona que acosa y la víctima pueden pertenecer al mismo género o a diferentes géneros.
- En el acoso por terceras personas, el acosador no trabaja para su empleador. Una janitor puede sufrir acoso de un oficial de seguridad que trabaja para otro empleador, alguien que trabaja en el edificio que la janitor limpia o un miembro del público. El empleador de la janitor debe detener el acoso, incluso si el acosador no es su empleado.
- Un trabajador que reporta una conducta inapropiada o presenta un reclamo no necesita ser un experto legal. Simplemente puede describir su experiencia. Como supervisor, tampoco necesita ser un experto. Su responsabilidad es pasar el reclamo a la persona que los maneja para el empleador y tratar al trabajador de forma profesional y respetuosa.
- Sin importar si el trabajador presentó o no una queja ante el empleador, el empleador tiene la responsabilidad legal de los daños causados por el acoso si:
  - un gerente o supervisor acosa a alguien, incluso si los gerentes de nivel más alto no lo saben;
  - el empleador no tomó medidas inmediatas y eficaces para prevenir y corregir el acoso;
  - un trabajador o un tercero acosa a alguien y el tribunal descubre que el empleador lo sabía (o debía haberlo sabido) y no hizo nada para detenerlo.
- El empleador podría resolver el reclamo para evitar una demanda, aceptando cambiar su comportamiento en el futuro, pagando a la víctima una compensación e incluso recontratando a la víctima.

## GUION

- Si la víctima no presentó una queja ante el empleador o la presentó mucho después de que comenzó el acoso, el empleador podría argumentar que su responsabilidad debería ser menor porque habría intervenido para prevenir algunos de los daños.
- Si el caso llega a la corte y el empleador pierde, la corte podría ordenar al empleador que capacite mejor a sus empleados; cambie sus políticas o procedimientos; recontrate a la víctima y pague los daños económicos, no económicos y posiblemente también daños punitivos.
- Por último, una corte podría encontrar al acosador personalmente responsable y ordenarle que pague la compensación y demás gastos de su propio bolsillo. En los videos que vimos, Roberto, Pedro y Bruno podrían ser personalmente responsables.

¿Tienen alguna pregunta antes de que pasemos a la siguiente sección?

GUION

**TEMA 3**

# Prevención del acoso sexual y la conducta abusiva

**(20 min.)**

En California, es la responsabilidad del empleador parar las conductas inapropiadas antes de que empeoren y se conviertan en acoso sexual ilegal. Si se actúa de forma temprana, a veces es posible evitar que empeore la conducta inapropiada.

Les pido que piensen en lo que pueden hacer los gerentes y supervisores para prevenir el acoso sexual en el lugar de trabajo. Piensen de la manera más amplia y creativa posible. Vamos a hablar sobre sus ideas.



**Dirija una plática sobre la prevención durante 15 minutos.**

## GUION

### *Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos en la plática sobre lo que un gerente o un supervisor puede hacer para prevenir el acoso:*

- Los gerentes del más alto nivel deben reforzar las políticas y la capacitación. Los gerentes y supervisores deben seguir la política antiacoso y poner el ejemplo del comportamiento deseado.
- Asista a capacitaciones sobre la prevención del acoso cada dos años y asegúrese que los trabajadores también asistan.
- Asegúrese de que los trabajadores que ocupan puestos de liderazgo no sólo estén bien capacitados, sino también bien supervisados.
- El empleador debe tener una política antiacoso en un idioma que los trabajadores comprenden.
  - Distribuya la política a los trabajadores y colóquela en el lugar de trabajo.
  - Revise la política en las reuniones del personal y explique cómo presentar una queja.
  - Siga la política.
- Cambie la forma en que está estructurado el trabajo para disminuir el riesgo de acoso. Por ejemplo, asigne a los janitors para que trabajen en pares en lugar de solos, o programe turnos diurnos en lugar de nocturnos.
- Realice una encuesta para descubrir si los empleados se sienten seguros y si han experimentado alguna conducta inapropiada. Acepte las respuestas anónimas.
- Establezca un tono respetuoso.
- Solicite y agradezca los comentarios.
- Mantenga un carácter profesional en todas las comunicaciones de trabajo.
- No envíe mensajes de texto o llame al teléfono privado del trabajador, a menos que sea una emergencia.
- Quite cualquier publicación sexual u ofensiva, física o electrónica, del lugar de trabajo.

## GUION

- No hable de temas sexuales en el lugar de trabajo ni permita que su personal lo haga.
- No ofrezca intercambiar beneficios laborales por favores sexuales ni bromea al respecto.
- No toque a nadie.
- No permita que los trabajadores toquen a alguien en una forma que podría ser indeseable o se interprete como sexual o amenazante.
- Mantenga un carácter profesional en las relaciones con su personal. No establezca amistad con los trabajadores ni socialice con ellos en redes sociales.
- Sólo invite a los trabajadores a eventos sociales, incluido el almuerzo, si invita al equipo completo.
- Trate a todos los trabajadores de manera justa. Evite tratar al trabajador preferido de forma diferente a los demás.
- Haga de la diversidad una prioridad cuando contrate gerentes y supervisores.

¿Cuáles de estas ideas estarían dispuestos a intentar en sus lugares de trabajo? ¿Cuáles serían sus primeras medidas?



**Dirija una plática durante 5 minutos.**

Lleven algunas de estas ideas a su lugar de trabajo y platíquenlas con sus colegas. Al prevenir el acoso, se puede crear un lugar de trabajo seguro y respetuoso y esto le puede ahorrar mucho tiempo y dinero a su empleador a largo plazo.

GUION

**TEMA 4**

---

# Respuesta ante los reclamos de acoso sexual

## A. Política sobre el acoso sexual (20 min.)

¿Cómo debería responder si recibe una queja de acoso? Su empleador debe tener una política sobre el acoso sexual que establezca los procedimientos para presentar un reclamo y debería proporcionar a los supervisores los pasos a seguir si ellos están personalmente inculpados por el acoso.



**Refiérase a la política del empleador sobre el acoso sexual.**

Cada empleador escribe su propia política, pero todas las políticas deben cubrir los siguientes puntos principales.

### **Revise la política y asegúrese de recalcar lo siguiente:**

- quién está designado para recibir los reclamos;
- cómo puede presentar un reclamo un trabajador (en persona, por teléfono o por escrito);
- el nivel de confidencialidad;
- el proceso de investigación;
- la prohibición contra las represalias.

## GUION

### B. Respuesta ante los reclamos de acoso sexual (20 min.)

Ahora, hablaremos en más detalle sobre qué hacer si usted recibe un reclamo.

Regresemos a la historia de Carmen. ¿Se acuerdan de Carmen? Roberto, su supervisor, la invitó a cenar. Cuando Carmen se negó a salir con él, él amenazó con despedirla. Roberto exigía un favor sexual.

Observe lo que sucede cuando Carmen decide hacer un reclamo.



**Muestre el video “Estrategias para la historia de Carmen” (6:16-9:04).**

¿A quién informa Carmen sobre el acoso sexual?

¿Cómo atiende Laura el reclamo?



**Dirija una plática durante 5 minutos.**

## GUION

### *Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos durante la plática:*

- Laura toma la queja con seriedad;
- su tono es calmado y transmite seguridad;
- hace un resumen del proceso de investigación y comenta que será justo y completo;
- dice que el empleador mantendrá la información lo más confidencial posible, pero no promete anonimato o completa confidencialidad;
- le dice a Carmen que el empleador no tomará represalias en su contra por haberlo reportado.

Cualquier persona que represente al empleador, incluso los gerentes y supervisores, debe manejar apropiadamente los reclamos de acoso sexual, como lo hace Laura. Es probable que ustedes hayan manejado quejas de esta manera.

A veces, los gerentes y supervisores cometen errores a pesar de sus buenas intenciones. Vamos a hablar sobre algunas respuestas que podrían meter en problemas a un supervisor.

1. Un trabajador que se queja frecuentemente de diversos temas le dice a un supervisor que un compañero de trabajo le hizo un comentario sexual. El supervisor le dice que un comentario no es suficiente para considerarse acoso y que el trabajador que lo reportó debería dejar de causar problemas. El supervisor no hace nada más en relación con la queja.

¿Qué hizo mal este supervisor? ¿Qué debería haber hecho?



**Dirija una plática durante 3 minutos.**

## GUION

### *Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos durante la plática:*

- El supervisor no debe juzgar si es válida una queja o un reclamo.
- El supervisor debe seguir la política sobre el acoso sexual y dar la queja a la persona designada, incluso si:
  - el supervisor piensa que el comportamiento no es acoso;
  - la persona que lo reportó presentó una queja en el pasado;
  - la queja es anónima.
- Generalmente, hacer un reclamo es difícil. El supervisor debe establecer el tono correcto desde el principio, tomando la queja con seriedad y mostrando su apoyo.
- Un supervisor no debe:
  - decir que no cree que la queja sea verdadera;
  - decirle a la persona que lo reportó que debe tener un testigo neutral o pruebas documentales para respaldar la queja;
  - culpar a la persona que lo reportó por la conducta inapropiada que denuncia;
  - tratar de callar o intimidar a la persona que lo reportó;
  - reírse de o ridiculizar a la persona que lo reportó.
- 2. Una supervisora le dice a la persona que reportó acoso que necesita confrontar directamente al supuesto acosador y tratar de resolver el problema.

¿Por qué fue esto una mala idea? ¿Qué debería haber hecho la supervisora?

## GUION



Dirija una plática durante 3 minutos.

### *Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos durante la plática:*

- El empleador, no la persona que lo reportó, es responsable legalmente de investigar las quejas y detener las conductas indebidas o el acoso en el trabajo.
  - Como representante del empleador, un supervisor que no sigue la política sobre el acoso podría hacer responsable al empleador por los daños.
  - Decirle a la persona que lo reportó que confronte al supuesto acosador podría agravar la situación porque:
    - comunica al supuesto acosador que el empleador tolera o, incluso, alienta las conductas indebidas o el acoso;
    - pone a la persona que lo reportó a riesgo de futuras conductas inapropiadas o de acoso y, posiblemente, incluso de daño físico;
    - pone a la persona que lo reportó a riesgo de humillación pública o ridiculización al involucrar a otros trabajadores.
  - Si la persona que lo reportó experimenta un trauma, el impacto de enfrentarse con el supuesto acosador podría ser mayor de lo esperado bajo otras circunstancias.
- 3.** Un supervisor recibe una queja y de inmediato despide a la persona acusada de acoso.

¿Qué hizo mal este supervisor? ¿Qué debería haber hecho?

## GUION



Dirija una plática durante 3 minutos.

### *Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos durante la plática:*

- El supervisor debe transmitir la queja a la persona designada para que pueda investigarse.
  - La investigación debe ser justa, imparcial y completa. Debe entrevistarse a la persona que lo reportó y a cualquier testigo.
  - La persona acusada tiene derecho al debido proceso. Esto significa que se le debe permitir presentar su versión de la historia y sus pruebas.
  - El investigador también debe revisar toda la documentación relevante y llegar a una conclusión razonable y justa con base en los hechos.
  - Sólo si el investigador descubre una conducta inapropiada o acoso, el empleador debe aconsejar, sancionar, reasignar a otro puesto o a un puesto más bajo o despedir al acosador.
4. La oficina de recursos humanos recibe una queja en contra de un supervisor y le pide al supervisor acusado que realice una investigación.

¿Qué hizo mal la oficina de recursos humanos? ¿Qué deberían haber hecho?



Dirija una plática durante 3 minutos.

## GUION

### *Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos durante la plática:*

- Debido a que una investigación debe ser justa e imparcial, el investigador no puede ser la persona acusada o alguien a quien supervisa la persona acusada.
  - La oficina de recursos humanos debió asignar la queja a un investigador diferente.
5. Mientras está en curso la investigación de un reclamo de acoso sexual, una supervisora con buenas intenciones convoca una reunión para informar a los trabajadores que el empleador no acepta el acoso. Durante la reunión, describe el reclamo y revela los nombres de los trabajadores involucrados.

¿Qué hizo mal esta supervisora? ¿Qué debería haber hecho?



**Dirija una plática durante 3 minutos.**

### *Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos durante la plática:*

- El empleador debe mantener el reclamo lo más confidencial posible. La información sobre el reclamo debería compartirse sólo si es necesario para que el empleador investigue a fondo y detenga cualquier comportamiento ilegal.
- Esta supervisora hizo lo correcto al convocar una reunión para desalentar el acoso, pero no debió compartir los detalles sobre la queja.

## GUION

- Por lo general, pero no siempre, los *trabajadores* tienen el derecho de hablar acerca de los reclamos y no tienen el deber de mantener confidencial la información.



**Refiérase a “El acoso sexual en el trabajo es ilegal”.**

Este folleto resume las funciones y responsabilidades de los empleadores, gerentes y supervisores. Por favor léalo y consévelo como referencia.

## GUION

### TEMA 5

---

# Represalias

(10 min.)

Es ilegal que un empleador castigue o tome represalias en contra de un trabajador que reporte el acoso o participe en una investigación.

El empleador, por ley, no puede:

- despedir, suspender o disciplinar al trabajador;
- reducir su pago, prestaciones (beneficios) o pago por tiempo extra;
- amenazar al trabajador o a su familia con deportación.

También, en algunas circunstancias, el empleador no puede:

- cambiar el horario o tareas de la trabajadora en una forma negativa;
- prevenir que la trabajadora consiga otro trabajo.

También son ilegales las represalias en contra de un testigo por denunciar el acoso o participar en una investigación. Las represalias son ilegales incluso si la investigación no encuentra acoso.

Una trabajadora que cree que se tomaron represalias en su contra por reportar o participar en una entrevista sobre acoso puede presentar un reclamo de represalias ante su empleador, una agencia gubernamental o en la corte.

## GUION

Supongamos que un trabajador presenta un reclamo de acoso sexual. Voy a describir lo que podrían hacer tres supervisores diferentes.

- El supervisor A le reduce las horas al trabajador para enseñarle a no causar problemas.
- El supervisor B amenaza con denunciar al trabajador a las autoridades migratorias.
- El supervisor C reasigna al trabajador a un sitio de trabajo diferente para evitar el contacto futuro entre el trabajador y el supuesto acosador.

¿Qué piensan de estas respuestas dado lo que acabamos de repasar?



**Dirija una plática durante 6 a 8 minutos.**

***Asegúrese de que estén cubiertos estos puntos durante la plática:***

- Es una represalia ilegal reducir las horas del trabajador como castigo por presentar un reclamo de acoso.
- Es ilegal castigar a un trabajador, denunciando o amenazando con denunciar su situación migratoria a una agencia gubernamental.

## GUION

- También es ilegal tomar represalias denunciando o amenazando con denunciar a la familia del trabajador.
- Cualquiera que sea el motivo, la corte podría considerar el hecho de mover al trabajador que lo reportó a otro puesto como una represalia. El empleador debe evitar incluso aparentar cometer una represalia.
- Al tener en mente que la trabajadora que lo reportó podría estar experimentando un trauma, el supervisor podría preguntarle cómo le puede ayudar a sentirse más segura.
- En ocasiones, la mejor opción para un trabajador que lo reportó es el cambio de puesto o un permiso de ausencia, pero el supervisor debe ser cuidadoso de no generar responsabilidad legal al empleador.
- El supervisor podría considerar resolver el problema al reasignar a la persona acusada en lugar del trabajador que lo reportó.

Para resumir, si un trabajador le presenta un reclamo de acoso, establezca el tono correcto desde el principio, tomando la queja con seriedad. Describa el proceso de investigación y transmita la queja a la persona designada. Si es apropiado, pregunte al trabajador cómo le puede ayudar a sentirse más seguro.

Y recuerde que los testigos también están protegidos contra las represalias. Un supervisor no puede castigar a un testigo por denunciar el acoso o por participar en una investigación.

¿Tienen alguna pregunta antes de que concluyamos?

## GUION

### OPCIONAL

Si consiguió información sobre organizaciones locales y cómo contactarlas, por favor distribuya o refiérase a esa hoja informativa ahora.

### ACTIVIDAD OPCIONAL

Para obtener comentarios que puedan ayudarle a mejorar su enseñanza, distribuya formularios de evaluación y pida a los participantes que los completen. Recoja las evaluaciones completadas cuando se vayan los participantes.

## TEMA 6

# Conclusión

(5 min.)

Espero que hayan aprendido mucho sobre el acoso sexual y cómo asegurar un lugar de trabajo seguro y respetuoso.



**Refiérase a “Recursos para lidiar con el acoso y violencia sexual”.**

Esta hoja informativa puede ayudarle a encontrar servicios para víctimas o sobrevivientes de acoso y violencia sexual. Muchos recursos son gratuitos y las organizaciones no preguntarán sobre su estado migratorio.

Al inicio de la capacitación, oímos de algunas sobrevivientes sobre el impacto del acoso y la violencia sexual en sus vidas. Vamos a oír de ellas otra vez.



**Muestre el video “Mensajes de sobrevivientes” (13:54-14:51).**

Deberíamos aplaudir y apoyar a estas sobrevivientes por alzar la voz para terminar con el acoso y la violencia sexual en la industria de la limpieza.

Gracias por participar en esta capacitación y compartir sus ideas.

## MATERIALES SUPLEMENTARIOS

### Suplemento legal

- Una comparación de las leyes de derechos civiles estatales y federales
- Referencias legales: Provisiones pertinentes de las leyes de California

### Hojas para distribuir

- “¿Qué es el acoso sexual?”
- “El acoso sexual en el trabajo es ilegal”
- “Recursos para lidiar con el acoso y violencia sexual”

### Apoyos visuales

- Dibujos agrandados de la hoja “¿Qué es el acoso sexual?”

### Formulario de evaluación

MATERIALES  
SUPLEMENTARIOS

# Suplemento legal para capacitadores

## Una comparación de las leyes de derechos civiles estatales y federales

La ley de California proporciona protecciones más amplias contra el acoso que la ley federal.

Título VII de la Ley Federal de Derechos Civiles de 1964	Ley de Empleo y Vivienda Justa de California
El empleador no es automáticamente legalmente responsable; muestra de negligencia requerida	Responsabilidad legalmente estricta, es decir, el empleador es responsable automáticamente del acoso por parte de los gerentes y supervisores
El empleador no es legalmente responsable si ejerció un cuidado razonable y el empleado no aprovechó las oportunidades para evitar daños	El empleador no tiene defensa si el acosador es gerente o supervisor
Sólo los empleadores con más de 15 empleados son legalmente responsables	Cubre a todos los empleadores, incluyendo los propietarios únicos
No cubre contratistas independientes, voluntarios o pasantes no remunerados	Cubre contratistas independientes, voluntarios y trabajadores en práctica no remunerados

## MATERIALES SUPLEMENTARIOS

Bajo la sección 12940 (k) del Código de Gobierno de California, la ley requiere que los empleadores tomen todas las medidas razonables para prevenir el acoso sexual. Los pasos que se consideran razonables dependen de muchos factores, incluso el tipo de negocio, la cantidad de empleados, el presupuesto y los hechos del caso.

### Referencias legales:

#### Provisiones pertinentes de las leyes de California

##### California Government Code § 12940

- **(j)(1)** [It is an unlawful employment practice] for an employer, labor organization, employment agency, apprenticeship training program or any training program leading to employment, or any other person, because of race, religious creed, color, national origin, ancestry, physical disability, mental disability, medical condition, genetic information, marital status, sex, gender, gender identity, gender expression, age, sexual orientation, or military and veteran status, to harass an employee, an applicant, an unpaid intern or volunteer, or a person providing services pursuant to a contract.
- **(j)(4)(A)** For purposes of this subdivision only, “employer” means any person regularly employing one or more persons or regularly receiving the services of one or more persons providing services pursuant to a contract, or any person acting as an agent of an employer, directly or indirectly, the state, or any political or civil subdivision of the state, and cities.
- **(j)(4)(C)** For purposes of this subdivision, “harassment” because of sex includes sexual harassment, gender harassment, and harassment based on pregnancy, childbirth, or related medical conditions. Sexually harassing conduct need not be motivated by sexual desire.

## MATERIALES SUPLEMENTARIOS

- **(k)** [It is an unlawful employment practice] for an employer, labor organization, employment agency, apprenticeship training program, or any training program leading to employment, to fail to take all reasonable steps necessary to prevent discrimination and harassment from occurring.

### California Government Code § 12950.1

- **(i)(2)** For purposes of this section, “abusive conduct” means conduct of an employer or employee in the workplace, with malice, that a reasonable person would find hostile, offensive, and unrelated to an employer’s legitimate business interests. Abusive conduct may include repeated infliction of verbal abuse, such as the use of derogatory remarks, insults, and epithets, verbal or physical conduct that a reasonable person would find threatening, intimidating, or humiliating, or the gratuitous sabotage or undermining of a person’s work performance. A single act shall not constitute abusive conduct, unless especially severe and egregious.

### Title 2 of the California Code of Regulations

- § 11023. Harassment and Discrimination Prevention and Correction.
- § 11024. Sexual Harassment Training and Education.

### Title 8 of the California Code of Regulations

- § 13820-13822, Sexual Violence and Harassment Prevention Training for Property Service Workers